



PILOTER SON ÉQUIPE RELATION CLIENT

Mettre en perspective les réussites et les échecs du centre de contact

Apprendre à piloter son activité et à animer une démarche performance

OBJECTIFS

Acquérir les méthodes et outils indispensables pour :

- Élaborer le tableau de bord relation client et connaître les KPI
- Savoir analyser et partager les résultats
- Engager son équipe à la performance



2 jours (14 heures)



Présentiel



Distanciel



INTRA : nous consulter
max. 8 apprenants

INTER : 1 000 € *
mini : 4 / maxi : 8 apprenants

À qui s'adresse cette formation ?

Manager opérationnel en centre de relation client

Aucun prérequis nécessaire

Moyens et techniques pédagogiques

- **Méthodologie** centrée sur l'apprenant
- **Séquences courtes** pour focaliser l'attention
- **Apprentissage ludique** (méthode Funny Learning)

Modalités d'évaluation

- **Auto-évaluations** (pré et post formation)
- **Mises en situation, jeux de rôle, quiz**
- **Activités pédagogiques** sur espace personnel

PROGRAMME DÉTAILLÉ

1. Sélectionner les indicateurs pertinents

- a. Les KPI de la relation client (pilotage de la satisfaction)
- b. Les KPI du service client (pilotage des activités)
- c. Le tableau de bord de la gestion de la réclamation

2. Analyser son tableau de bord

- a. Les objectifs par KPI
- b. Le lien entre résultat chiffré, compétence et performance

3. Engager son équipe à la performance

- a. Communiquer sur les indicateurs
- b. Organiser la descente d'informations



ACCESSIBILITÉ

• Délai d'accès

Nos formations sont accessibles dans un délai de 30 jours à compter de notre prise de contact (sauf sessions à dates fixes).

• Situation de handicap

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les adaptations pédagogiques et matérielles nécessaires.

• Modalités d'inscription

1. Contactez-nous par téléphone (05 47 74 14 07) ou par mail (formation@happybusiness.fr).
2. Nous analysons vos besoins et validons vos prérequis afin de définir un parcours de formation adapté à votre situation au cours d'un entretien.
3. Nous vous envoyons votre devis de formation et toutes les informations pour finaliser votre inscription à la suite de cet entretien.